

PENERAPAN ANALISIS SWOT TERHADAP KINERJA *ACCOUNT OFFICER* MIKRO DALAM MEMASARKAN PRODUK BJB MIKRO UTAMA PADA BANK JAWA BARAT DAN BANTEN KANTOR CABANG SURAKARTA



TUGAS AKHIR

Disusun Untuk Memenuhi Tugas dan Persyaratan Guna Mencapai Gelar Ahli Madya Program Studi Diploma III Keuangan dan Perbankan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Oleh:

ALVITA NUR AZIZAH

NIM. F3613003

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III KEUANGAN DAN PERBANKAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS SEBELAS MARET**

2016

ABSTRAK

PENERAPAN ANALISIS SWOT TERHADAP KINERJA *ACCOUNT OFFICER* MIKRO DALAM MEMASARKAN PRODUK BJB MIKRO UTAMA PADA BANK JAWA BARAT DAN BANTEN KANTOR CABANG SURAKARTA

Alvita Nur Azizah

NIM. F3613003

Tujuan penelitian ini untuk: 1) Mengetahui metode bauran pemasaran 6P produk kredit Bjb Mikro Utama. 2) Mengetahui hasil evaluasi dari kinerja pemasaran yang sudah dijalankan oleh *Account Officer* 3) Mengetahui kinerja *Account Officer* mikro berdasarkan analisis swot yang meliputi faktor-faktor eksternal dan internal, menentukan posisi dan strategi dalam memasarkan produk Bjb Mikro Utama. Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang disusun dalam rangka memberikan gambaran secara sistematis tentang fakta yang diperoleh saat penelitian dilakukan dan menjelaskan data-data primer kemudian dijabarkan dengan deskripsi.

Hasil dari penelitian ini adalah: 1) Dalam melakukan *marketing mix* pada kredit Bjb Mikro Utama di Bank bjb Cabang Surakarta belum bisa optimal. Masih terdapat kekurangan yang perlu ditambahkan dalam hal kegiatan memasarkan produk Bjb Mikro Utama. 2) Perkembangan *outstanding* mengalami fluktuasi per triwulan dalam tiga tahun terakhir (2013-2015), Perkembangan NPL dalam tiga tahun terakhir mengalami perubahan yang baik di tahun 2015 dan Perkembangan NOA mengalami fluktuasi. 3) Dari hasil analisis SWOT terhadap kinerja *account officer* dalam memasarkan produk berdasarkan pendekatan kuantitatif, tabel IFAS didapat nilai total skor sebesar 2,41 dan pada tabel EFAS didapatkan nilai total skor sebesar 2,22. Sehingga posisi hasil kinerja *Account officer* mikro masih berada dalam posisi aman atau dalam kondisi yang positif yaitu posisi sumbu x dan y terletak pada Kuadran I, dimana terdapat indikasi peluang yang begitu besar bagi *Account officer* mikro sebagai tenaga pemasar (marketing). Strategi yang digunakan Bank bjb Cabang Surakarta saat ini adalah SO (*Strength Opportunity*) yaitu memaksimalkan kekuatan yang dimiliki Bank bjb dalam sisi internal dengan memanfaatkan peluang yang ada.

Saran untuk Bank bjb Cabang Surakarta adalah: 1) Bank bjb Cabang Surakarta menciptakan inovasi baru dalam strategi *marketing mix*. 2) Bank bjb bisa membuka kantor cabang pembantu atau kantor unit di pedesaan daerah Solo. 3) ada penambahan tenaga kerja *account officer* mikro yang difokuskan sebagai *marketing*. 4) Lebih ditingkatkan kualitas SDM dibidang *account officer* mikro.

Kata Kunci: *Marketing mix* produk Bjb Mikro Utama, evaluasi penjualan, kinerja *account officer*, Analisis SWOT dan Bank bjb.

ABSTRACT

SWOT ANALYSIS OF APPLICATION PERFORMANCE OF MICRO ACCOUNT OFFICER IN MARKETING BJB MAJOR MICRO PRODUCT AT BANK JAWA BARAT DAN BANTEN BRANCHES SURAKARTA

The purpose of this study is: 1) Determine the marketing mix 6P products of BJB Major Micro. 2) Knowing the results of the evaluation of the performance has been run by the Accounts Officer. 3) Know the performance of micro-Account Officer by external and internal factors, determine the position and strategies set out in BJB Micro product marketing. This research uses descriptive analysis method qualitative research compiled in order to provide a systematic overview of the facts obtained during research conducted and describes primary data are then presented with a description.

The results of this research are: 1) In conducting marketing mix on credits in BJB Major Micro BJB Branch Surakarta not yet optimal. There are still shortcomings which need to be amended in the marketing activities of products BJB Major Micro. 2) The development of outstanding experience fluctuations per quarter in the last three years (2013-2015), Development of NPL in the last three years experienced a change in both the 2015 and the development of NOA has fluctuated. 3) From SWOT analysis of the performance of account officers in the marketing of product based on a quantitative approach, IFAS table obtained total score of 2.41 and on the tables EFAS obtained total score of 2.22. Therefore, positioning performance results Account officer micro still be in a safe position or in a positive condition that is the position of the x-axis and y lies in Quadrant I, where there are indications of opportunities so great for micro account officer as a marketer (marketing). Strategy used by bjb Bank Branch Surakarta is SO (Strength Opportunity) that is to maximize the strength of the Bank bjb the internal side to take advantage of existing opportunities.

Suggestions for bjb Bank Branch Surakarta are: 1) bjb Bank Branch Surakarta can create new innovations in marketing mix strategies. 2) Bank bjb can also open a branch office or an office unit in a rural or remote place in the Solo area. 3) labor additional as account officer micro that is focused as a marketing micro credit. 4) Improved the quality of human resources, especially in the field of micro account officer.

Keywords: *Marketing mix of product Bjb Major Micro, sales evaluation, performance of account officer and Bank bjb.*

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir dengan judul:

"PENERAPAN ANALISIS SWOT TERHADAP KINERJA *ACCOUNT OFFICER* MIKRO DALAM MEMASARKAN PRODUK BJB MIKRO UTAMA PADA BANK JAWA BARAT DAN BANTEN KANTOR CABANG SURAKARTA"

Disusun oleh:

Nama : Alvita Nur Azizah

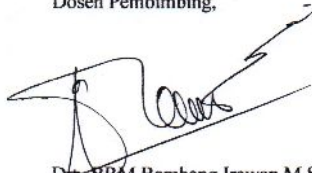
NIM : F3613003

Telah disetujui dan diterima dengan baik oleh Dosen Pembimbing untuk diujikan guna mencapai gelar Ahli Madya Program Diploma III Keuangan dan Perbankan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret.

Surakarta, Mei 2016

Telah disetujui dan diterima oleh

Dosen Pembimbing,



Drs. BMM Bambang Irawan M.Si.

NIP. 19670523 199403 1 002

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan judul:

“PENERAPAN ANALISIS SWOT TERHADAP KINERJA *ACCOUNT OFFICER* MIKRO DALAM MEMASARKAN PRODUK BJB MIKRO UTAMA PADA BANK JAWA BARAT DAN BANTEN KANTOR CABANG SURAKARTA”

Telah disetujui dan disahkan oleh Tim Penguji Tugas Akhir

Program Studi Diploma III Keuangan dan Perbankan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta

Surakarta, 20 Juni 2016

Tim Penguji Tugas Akhir

Tanda Tangan

1. Dosen Penguji

Drs. Supriyono, M. Si

(.....)

NIP. 19600221 198601 1 001

2. Dosen Pembimbing

Drs. BRM Bambang Irawan M.Si.

(.....)

NIP. 19670523 199403 1 002

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret :

Nama : Alvita Nur Azizah
NIM : F3613003
Program Studi : Diploma III Keuangan dan Perbankan
Judul Tugas Akhir : Penerapan Analisis SWOT Terhadap Kinerja Account Officer Mikro Dalam Memasarkan Produk Bjb Mikro Utama Pada Bank Jawa Barat Dan Banten Kantor Cabang Surakarta

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Tugas Akhir yang saya susun ini adalah benar-benar merupakan hasil karya sendiri, dan bukan hasil jiplakan atau saduran dari orang lain.

Apabila di kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa penarikan ijazah dan pencabutan gelar akademik.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Surakarta, Juni 2016

Alvita Nur Azizah

NIM. F3613003

MOTTO

“Sesungguhnya Allah tidak merubah keadaan kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri “

(Q,S, AR-Ra’ad ;11)

“Banyak kegagalan dalam hidup ini dikarenakan orang-orang tidak menyadari betapa dekatnya mereka dengan keberhasilan saat mereka menyerah”

(Thomas alva edition)

“Percayalah bahwa hidup itu bernilai dan kepercayaan itu akan membantu terwujudnya nilai tersebut”

(William James)

“Sebuah ujian dan cobaan adalah suatu kesulitan. Dimana kesulitan harus kita hadapi dengan senyuman yang layak untuk dipandang orang sekeliling kita, senyuman yang optimis akan menembus telaga air mata jika sudah mencapai kesuksesan yang sesuai kita inginkan. Jika dalam keadaan apapun maka kuncinya adalah sabar, ikhtiar, berdoa, dan tawakkal”

(Penulis)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan rasa kasih sayang, cinta dan hormatku

Karya ini kupersembahkan kepada:

Allah SWT, Tuhanku yang telah memberikan nikmat-Nya sampai saat ini

Ayah, Ibu, dan Adikku Tercinta

Seluruh keluarga besarku yang selalu memberikan doa dan semangat sehingga terselesaikannya Tugas Akhir ini

Seluruh Bapak Dan Ibu Dosen Pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNS

Teman-teman Seperjuangan D3 Keuangan dan Perbankan

Universitas Sebelas Maret, Almamaterku tercinta

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang mana atas limpahan rahmat, taufiq dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini dengan tepat pada waktunya. Tugas Akhir ini dibuat guna sebagai syarat dalam memperoleh gelar Ahli Madya di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Penyusunan Tugas Akhir ini tidak lepas dari bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak , untuk itu tidak lupa penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Drs. BRM Bambang Irawan, M.Si selaku Pembimbing Tugas Akhir dan Dosen Pembimbing Lapangan yang telah memberikan pengarahan dan membimbing selama menyelesaikan Tugas Akhir.
2. Ibu Dr. Hunik Sri Runing S, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta.
3. Bapak Drs. Kresno Sarosa Pribadi, M.Si selaku Ketua Program Studi Diploma III Keuangan dan Perbankan.
4. Seluruh Bapak dan Ibu dosen pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNS, terima kasih atas ilmu yang diberikan kepada Penulis.
5. Bapak Kupria Tatori, selaku Pimpinan Cabang Bank bjb Cabang Surakarta yang telah berkenan memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan pelatihan magang kerja.
6. Bapak Sugeng Budiarto, selaku Pembimbing Institusi Magang yang telah memberikan pengarahan serta pengalaman selama penulis melakukan magang.
7. Bapak Muhammad Tri Winarto, Ibu Dwi Ayu R dan seluruh pimpinan dan staff, yang sangat berperan penting selama Penulis magang.
8. Ayah, Ibu dan Adikku tercinta bernama Faizal Wahyu S, yang selalu memberikan doa dan dukungan kepada penulis dalam menyusun Tugas Akhir.

9. Sahabat-sahabatku yang selalu memberikan semangat dalam suka maupun duka.
10. Teman-teman seperjuangan Diploma III Keuangan dan Perbankan angkatan 2013 terimakasih atas segala bantuan, dukungan, pertemanan dan persaudaraan, semoga tali pertemanan ini terus berlanjut dan sukses selalu untuk kita semua.

Hanya doa yang dapat saya panjatkan semoga Allah SWT berkenan membalas kebaikan semua pihak yang telah membantu saya. Semoga laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat terutama bagi saya pribadi serta pihak-pihak yang berkepentingan dengan topik yang sama. Segala kritik dan saran tentunya akan bermanfaat untuk penyempurnaan selanjutnya.

Penulis menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan. Untuk itu penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang mendukung dari semua pihak untuk kesempurnaan dalam penulisan Tugas Akhir ini.

Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca pada umumnya.

Surakarta, Mei 2016

Penulis

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|-----------------------------|---------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| ABSTRAK | ii |
| ABSTRACT | iii |
| HALAMAN PERSETUJUAN | iv |
| HALAMAN PENGESAHAN | v |
| HALAMAN PERNYATAAN | vi |
| MOTTO | vii |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | viii |
| KATA PENGANTAR | ix |
| DAFTAR ISI | xi |
| DAFTAR GAMBAR | xv |
| DAFTAR TABEL | xvi |
| DAFTAR LAMPIRAN | xviii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan masalah | 8 |
| C. Tujuan penelitian | 9 |
| D. Manfaat penelitian | 10 |
| E. Metode penelitian | 11 |

| | |
|--|----|
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 16 |
| A. Perbankan | 16 |
| 1. Pengertian Lembaga Keuangan..... | 16 |
| 2. Pengertian Bank | 17 |
| 3. Fungsi Bank..... | 20 |
| 4. Jenis-Jenis Bank | 21 |
| 5. Pengaturan dan Pengawasan Perbankan..... | 24 |
| B. Strategi Pemasaran | 25 |
| 1. Pengertian Pemasaran | 25 |
| 2. Tujuan Pemasaran Bank..... | 26 |
| 3. Konsep-Konsep Pemasaran..... | 26 |
| 4. Proses Pemasaran | 28 |
| 5. Penerapan Bauran Pemasaran Bank | 30 |
| 6. Pemasaran bank menggunakan Triangle Marketing | 37 |
| 7. Evaluasi Penjualan | 39 |
| C. Kredit..... | 41 |
| 1. Pengertian Kredit..... | 41 |
| 2. Unsur-unsur Kredit..... | 42 |
| 3. Tujuan Pemberian Kredit | 43 |
| 4. Jenis-jenis Kredit..... | 44 |
| 5. Jenis-jenis Pembebanan Suku Bunga Kredit..... | 46 |
| D. <i>Account Officer</i> Dalam Dunia Perbankan | 47 |
| 1. Peranan <i>Account Officer</i> | 47 |

| | |
|---|----|
| 2. 11 Peraturan Bagi <i>Account Officer</i> | 49 |
| 3. Kegagalan <i>Account Officer</i> Dalam Pemasaran | 53 |
| 4. Tingkatan <i>AO</i> Dalam <i>Relationship Marketing</i> | 54 |
| 5. Pengembangan Diri Pada <i>Account Officer</i> | 55 |
| E. Analisis SWOT..... | 57 |
| 1. Pengertian Analisis SWOT | 57 |
| 2. Cara Membuat Analisis SWOT..... | 59 |
| 3. Tahap Analisis Pendekatan Kuantitatif SWOT | 61 |
| 4. Tahap Analisis Pendekatan Kualitatif SWOT..... | 69 |
| BAB III PEMBAHASAN | 74 |
| A. Gambaran Umum Perusahaan Bank bjb | 74 |
| 1. Sejarah Singkat Perkembangan Perusahaan..... | 74 |
| 2. Visi Dan Misi Perusahaan | 77 |
| 3. Nilai-Nilai Perusahaan | 77 |
| 4. Budaya Perusahaan | 81 |
| 5. Struktur Organisasi Beserta Deskripsi Jabatan | 82 |
| 6. Pengenalan Mengenai Produk Dan Layanan | 86 |
| 7. Pengelompokkan <i>funding</i> dan <i>lending</i> Bank bjb..... | 88 |
| 8. Sekilas Mengenai Kredit Bjb Mikro Utama..... | 92 |
| 9. Ketentuan Dan Persyaratan Bjb Mikro Utama..... | 93 |
| B. Analisis Pembahasan Masalah | 97 |
| 1. Metode <i>Marketing Mix</i> 6P Bjb Mikro Utama | 97 |
| a. <i>Product</i> | 98 |

| | |
|---|-----|
| b. <i>Price</i> | 99 |
| c. <i>Promotion</i> | 100 |
| d. <i>Place</i> | 105 |
| e. <i>People</i> | 106 |
| f. <i>Process</i> | 108 |
| 2. Evaluasi Pemasaran Bjb Kredit Mikro Utama | 110 |
| a. Nilai Penjualan | 110 |
| b. Pertumbuhan Pelanggan..... | 117 |
| 3. Analisis SWOT Pada Kinerja <i>Account Officer</i> Dalam Memasarkan Produk Bjb Mikro Utama | 120 |
| a. Analisis SWOT menggunakan pendekatan Kuantitatif..... | 122 |
| b. Analisis SWOT menggunakan pendekatan kualitatif | 146 |
| BAB IV PENUTUP | 153 |
| A. Kesimpulan..... | 153 |
| B. Saran | 156 |
| DAFTAR PUSTAKA | 159 |
| LAMPIRAN | |

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|---|---------|
| Gambar 2.1 Perputaran arus dana pada perbankan | 17 |
| Gambar 2.2 Proses Pengambilan Keputusan Strategi | 58 |
| Gambar 2.3 Analisis SWOT..... | 59 |
| Gambar 2.4 Matriks Kuadran SWOT | 67 |
| Gambar 2.5 Matriks SWOT | 71 |
| Gambar 3.1 Diagram Struktur Organisasi Bank bjb Cabang Surakarta.. | 82 |
| Gambar 3.2 Diagram Matriks SWOT Kinerja <i>Account officer</i> Mikro.... | 143 |
| Gambar 3.3 Matriks SWOT kinerja <i>Account officer</i> memasarkan Bjb Mikro Utama di Bank bjb Cabang Surakarta | 148 |

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|---|---------|
| Tabel 1.1 Perkembangan Jumlah Bank Umum Dan Kantor Bank Umum | |
| Tahun 2015 | 1 |
| Tabel 1.2 Perkembangan Baki Debet Kredit Umkm Menurut Kelompok | |
| Bank Periode 2013-2015 | 3 |
| Tabel 1.3 Perkembangan Baki Debet Kredit Umkm Menurut Jenis | |
| Penggunaan Periode 2013-2015 | 4 |
| Tabel 2.1 EFAS | 63 |
| Tabel 2.2 IFAS | 66 |
| Tabel 3.1 Nilai-nilai Budaya Bank bjb..... | 78 |
| Tabel 3.2 Budaya Bank bjb | 81 |
| Tabel 3.3 Produk Bank bjb..... | 87 |
| Tabel 3.4 Layanan (Jasa) pada Bank bjb..... | 87 |
| Tabel 3.5 Produk funding Bank bjb | 88 |
| Tabel 3.6 Produk lending Bank bjb..... | 89 |
| Tabel 3.7 Jenis agunan dan nilai jaminan..... | 95 |
| Tabel 3.8 Simulasi Perhitungan Kredit Rp. 100.000.000,00..... | 96 |
| Tabel 3.9 Simulasi Perhitungan Kredit Rp. 500.000.000,00..... | 96 |
| Tabel 3.10 Nilai Penjualan Berdasarkan Outstanding Kredit Bjb Mikro | |
| Utama Per Triwulan Tahun 2013-2015 | 111 |
| Tabel 3.11 Data kolektibilitas NPL Periode Desember Tahun 2013 Bjb | |
| Mikro Utama..... | 113 |

| | |
|--|-----|
| Tabel 3.12 Data kolektibilitas NPL Periode Desember Tahun 2014 Bjb | |
| Mikro Utama | 115 |
| Tabel 3.13 Data kolektibilitas NPL Periode Desember Tahun 2015 Bjb | |
| Mikro Utama | 116 |
| Tabel 3.14 Perkembangan Jumlah Debitur Produk Kredit Bjb Mikro | |
| Utama Per triwulan tahun 2013-2015 | 118 |
| Tabel 3.15 IFAS (STRATEGI INTERNAL) Kekuatan Mengenai Kinerja | |
| Usaha <i>Account officer</i> Dalam Mencari Debitur Baru atau | |
| Mempertahankan Debitur Lama..... | 123 |
| Tabel 3.16 IFAS (STRATEGI INTERNAL) Kelemahan Mengenai | |
| Kinerja Usaha <i>Account officer</i> Dalam Mencari Debitur | |
| Baru atau Mempertahankan Debitur Lama | 124 |
| Tabel 3.17 EFAS (STRATEGI EKSTERNAL) Peluang Kinerja Usaha | |
| <i>Account officer</i> Dalam Mencari Debitur Baru atau | |
| Mempertahankan Debitur Lama..... | 131 |
| Tabel 3.18 EFAS (STRATEGI EKSTERNAL) Ancaman Kinerja | |
| Usaha Bagi <i>Account officer</i> Dalam Mencari Debitur Baru | |
| atau Mempertahankan Debitur Lama..... | 132 |

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lembar Suku Bunga dan Plafon Kredit Bjb Mikro Utama
2. Formulir Isian Permohonan Kredit Bjb Mikro Utama
3. Formulir Tata Cara Penilaian Analisis SWOT Kinerja *Account Officer* Mikro
4. Formulir Kuesioner yang Disebarkan Kepada *Account Officer* Mikro Di Bank Bjb Cabang Surakarta
5. Form Hasil Pengisian Kuesioner Analisis SWOT Kinerja *Account Officer* Mikro
6. Form Pengolahan Hasil Kuesioner *Account Officer* Mikro Mengenai Kinerja *Account Officer* Mikro
7. Formulir Pendaftaran Magang
8. Formulir Monitoring
9. Formulir Presensi Magang
10. Formulir Kegiatan Magang
11. Formulir Penilaian Magang
12. Foto-foto Kegiatan Magang Kerja